



## **JAARVERSLAG 2025**

## **COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES**

**Maart 2026**



## JAARVERSLAG 2025 VAN DE COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Maart 2026

Inhoud

<b>Voorwoord</b> .....	2
<b>1. Inleiding</b> .....	3
<b>2. Werkzaamheden van de Commissie</b> .....	3
2.1 Vergaderingen .....	3
2.2 Vernieuwde Governancecode Woningcorporaties .....	4
2.3 Verzoeken aan de Commissie .....	4
2.4 Evaluatiegesprekken .....	4
<b>3. Verzoeken om een uitspraak of advies</b> .....	5
3.1 Individuele en algemene toetsingsverzoeken .....	5
3.2 Klachten .....	5
<b>4. Bevindingen van de Commissie in 2025</b> .....	8
4.1 Woningcorporaties .....	8
4.2 Beoordeling door de Commissie .....	8
4.3 Klachtbehandeling .....	9
4.4 Governancecode woningcorporaties .....	11
<b>5. Samenstelling van de Commissie Governancecode Woningcorporaties</b> .....	12
5.1 Rooster van aftreden van de Commissieleden .....	12
5.2 Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2025 .....	13
<b>Bijlage: overzicht verzoeken om behandeling van een klacht 2025</b> .....	14



## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Commissie Governancecode Woningcorporaties over 2025.

In het verslagjaar heeft de Commissie gewerkt met de vernieuwde versie van de Code. De Commissie kan met deze gemoderniseerde Code als toetsingskader voor het beoordelen van gedragingen door een corporatie goed uit de voeten. De richtinggevende principes bieden voldoende handvat voor het beoordelen van het handelen of juist nalaten door een corporatie. Het gaat daarbij om het toetsen van gedrag van eindverantwoordelijken, zoals bestuurders en toezichthouders. Maar het gaat zeker ook om de directe communicatie tussen medewerkers van corporaties in beleid en uitvoering tegenover huurders en woningzoekenden. De ervaring leert dat juist die directe communicatie cruciaal is voor de vraag of een huurder of woningzoekende zich gehoord voelt.

Voor de effectiviteit van de Code is essentieel dat deze binnen een corporatie wordt doorleefd. Onder regie van de Commissie zullen Aedes en de VTW een tweejaarlijkse, thematische, evaluatie van de werking van de Code opzetten. Daarnaast zijn er andere initiatieven genomen om doorwerking van de Code te bevorderen, bijvoorbeeld door het houden van zogeheten dialoogsessies. Het is immers van belang de Code niet als een gedetailleerd spoorboekje, een afvinklijst, te gebruiken. Het gaat om richtlijnen die de normen en waarden van de sector weerspiegelen.

In een interview met onder meer commissielid Roeleke Vunderink en mijzelf in het blad *Goed Bestuur en Toezicht* (2025/2) hebben wij benadrukt dat in de Code een heel duidelijke norm is gesteld: een corporatie handelt vanuit haar maatschappelijke opdracht en voert in de dagelijkse omgang met belanghebbenden als huurders en woningzoekenden een respectvolle dialoog. Die norm is voor de beoordeling van klachten door de Commissie vaak richtinggevend. Dat de woningcorporatiesector een onafhankelijke Commissie Governancecode kent die bevoegd is klachten te behandelen is onderscheidend ten opzichte van veel andere maatschappelijke sectoren. Het feit dat de Commissie er is, is op zichzelf al van niet te onderschatten betekenis. Die 'preventieve' rol is tegenover de Commissie door beide besturen, van Aedes en de VTW, ook uitdrukkelijk erkend.

In dit jaarverslag zijn algemene bevindingen opgetekend die uit concrete uitspraken zijn gebleken. Ik benoem twee zaken. De Commissie benadrukt, niet voor het eerst, dat een adequate voorafgaande behandeling van een klacht door een onafhankelijke lokale of regionale klachtencommissie van groot belang is. Deze commissies staan immers dicht bij partijen, kennen de lokale situatie en kunnen een kwestie in volle omvang beoordelen. Ten tweede valt op dat een advies van een klachtencommissie lang niet altijd wordt opgevolgd door een expliciet, aan de klager duidelijk kenbaar gemaakt, besluit van het bestuur over de klacht.

In het verslagjaar is de Commissie versterkt met het aantreden van Jessica Hoitink als nieuw lid en Vera Hartkamp als plaatsvervangend lid. Beiden brengen een rijke en gevarieerde ervaring mee en geven blijk van kunde en betrokkenheid bij de beoordeling van klachten.

Jacqueline Broese van Groenou fungeerde ook dit jaar als een onmisbare steunpilaar voor het werk van de Commissie.

Eric Helder, voorzitter



## 1. Inleiding

De Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) is ingesteld door Aedes vereniging van woningcorporaties en de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) als een onafhankelijke commissie die uitspraken kan doen over het voldoen door woningcorporaties aan de Governancecode Woningcorporaties. Het toetsingskader voor de Commissie was in 2025 de Governancecode Woningcorporaties 2025 (hierna: de Code). In het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) zijn de benoeming, de taak en de werkwijze van de Commissie vastgelegd.

De Commissie brengt dit verslag uit over de door haar verrichte werkzaamheden in het jaar 2025. Het jaarverslag van de Commissie is openbaar, conform artikel 5, tweede lid van het Reglement en wordt gepubliceerd op de websites van Aedes en de VTW.

## 2. Werkzaamheden van de Commissie

De taken van de Commissie in 2025 zijn de volgende:

1. het doen van een uitspraak naar aanleiding van een *klacht* van een belanghebbende over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Code;
2. het doen van een uitspraak of het uitbrengen van een advies naar aanleiding van een *individueel toetsingsverzoek*; ieder lid van Aedes en elke woningcorporatie die zich door een bestuursbesluit aan de Code heeft verbonden en waarvan tenminste één toezichthouder lid is van de VTW, kan de Commissie verzoeken advies uit te brengen over de vraag hoe een bepaalde (voorgenomen) activiteit van de eigen instelling zich verhoudt tot de Code;
3. het doen van een uitspraak of het uitbrengen van een advies naar aanleiding van een *toetsingsverzoek van algemene aard*; dit betreft toetsingsverzoeken van het bestuur van Aedes en/of het bestuur van de VTW over de vraag hoe een (voorgenomen) activiteit zich in algemene zin verhoudt tot de Code;
4. het -gevraagd en ongevraagd- *adviseren* van het bestuur van Aedes en het bestuur van de VTW over wijzigingen van de Code en het Reglement.

Een nieuwe taak van de Commissie sinds 1 januari 2023 is het geven van informeel advies naar aanleiding van een toetsingsverzoek (zoals vermeld onder 2 en 3 hierboven). Woningcorporaties en de besturen van Aedes en de VTW kunnen de Commissie benaderen met het verzoek om een informeel advies over een governancekwestie. De Commissie toetst het verzoek aan de Code en brengt binnen een redelijke termijn een schriftelijk advies uit aan de corporatie of aan de besturen van Aedes en de VTW. Een advies aan een corporatie wordt tevens ter kennis gebracht aan de besturen van Aedes en de VTW, maar wordt niet gepubliceerd.

### 2.1 Vergaderingen

De Commissie vergadert volgens het Reglement ten minste vier keer per jaar. De frequentie wordt mede bepaald door het aantal verzoeken dat aan de Commissie wordt voorgelegd. De Commissie heeft in het verslagjaar zes reguliere vergaderingen gehouden en wel op 24 januari, 14 maart, 2 mei, 13 juni, 26 september en 28 november.



## 2.2 Vernieuwde Governancecode Woningcorporaties

In 2024 is op initiatief van de besturen van Aedes en de VTW de periodieke evaluatie van de Governancecode Woningcorporaties uitgevoerd. De evaluatiecommissie heeft in juli 2024 haar advies uitgebracht aan de besturen van Aedes en de VTW, waarna de leden van Aedes en de VTW op voorstel van de beide besturen in november 2024 hebben ingestemd met de geactualiseerde Code. De vernieuwde Code is in werking getreden op 1 januari 2025. De vijf principes zijn gehandhaafd, de uitwerking in bepalingen is gestroomlijnd en aan de principes en bepalingen is een toelichting toegevoegd met voorbeelden van uitwerkingen. Aedes en de VTW hebben in bijeenkomsten met hun leden aandacht besteed aan de vernieuwde Code, onder meer in een dialoogsessie met bestuurders en commissarissen van woningcorporaties. De voorzitter en vicevoorzitter van de Commissie zijn in verband met de vernieuwde Code geïnterviewd door het tijdschrift *Goed Bestuur & Toezicht* 2025 afl. 2.

Eén van de opdrachten aan de evaluatiecommissie zag expliciet op de wijze van naleving van de Governancecode. De evaluatiecommissie heeft daarover geadviseerd om een periodieke monitoring van de naleving van de Code in te richten. In 2025 is dit advies door Aedes en de VTW uitgewerkt. Aedes en de VTW zullen vanaf 2026 iedere twee jaar een onderzoek uitvoeren naar de toepassing van de Code in de praktijk, aan de hand van een wisselend thema, en daartoe onder meer een dialoogsessie met woningcorporaties organiseren. De nadruk ligt daarbij op de doorwerking van de principes en waarden van de Code binnen de organisatie, toegespitst op het gekozen thema. Het onderzoek maakt zoveel mogelijk gebruik van bestaande informatie en heeft als doel het sectorbreed 'doorleven' van de Code. De monitoring zal onder regie van de onafhankelijke Commissie worden uitgevoerd.

## 2.3 Verzoeken aan de Commissie

Aan het einde van het verslagjaar heeft de Commissie van Aedes en de VTW twee verzoeken ontvangen. Dit betreft ten eerste het verzoek om mee te denken over de uitwerking van de onderzoeksopdracht voor het thematische onderzoek naar de toepassing van de Code in de praktijk. Ten tweede ontving de Commissie een verzoek van Aedes en de VTW om vanuit de Governancecode mee te kijken naar de herziening van de modelstatuten voor woningstichtingen en woningverenigingen. De uitwerking van beide verzoeken zal in 2026 plaatsvinden.

## 2.4 Evaluatiegesprekken

Conform het Reglement voert de Commissie jaarlijks een evaluatiegesprek met het bestuur van Aedes en het bestuur van de VTW tezamen over "het wederzijds functioneren van deze organen op zichzelf en in relatie tot elkaar". Dit jaarlijkse gesprek heeft plaatsgevonden in september 2025. Daarbij is onder meer gesproken over de vernieuwde Code 2025, het thematische onderzoek naar de toepassing van de Code in de praktijk, het jaarverslag 2024, de rol, taak en samenstelling van de Commissie in het algemeen en ook over het gegeven dat de corporaties zich maar mondjesmaat rechtstreeks tot de Commissie wendden met een toetsingsverzoek of verzoek om een informeel advies.

Conform het Reglement evalueert de Commissie jaarlijks het eigen functioneren. Deze evaluatie zal begin 2026 plaatsvinden.



### 3. Verzoeken om een uitspraak of advies

De Commissie kent drie typen uitspraken en twee typen adviezen. Dit hoofdstuk beschrijft welke uitspraken en adviezen de Commissie in de verslagperiode heeft uitgebracht.

#### 3.1 Individuele en algemene toetsingsverzoeken

Een toetsingsverzoek dient schriftelijk of langs elektronische weg aan de Commissie te worden gericht. De Commissie doet binnen redelijke termijn schriftelijk een gemotiveerde *uitspraak* en doet die toekomen aan de verzoeker. De Commissie stuurt een afschrift van de uitspraak op een individueel toetsingsverzoek aan de besturen van Aedes en de VTW. Een uitspraak van de Commissie is openbaar. In de verslagperiode heeft de Commissie geen individuele of algemene toetsingsverzoeken ontvangen.

De Commissie kan ook binnen redelijke termijn schriftelijk een *advies* uitbrengen naar aanleiding van een toetsingsverzoek. De Commissie stuurt het advies aan de indiener en aan de besturen van Aedes en de VTW. Een advies van de Commissie is niet openbaar. In de verslagperiode heeft de Commissie geen verzoek om een advies ontvangen.

#### 3.2 Klachten

Met het aanvaarden van de Code geven woningcorporaties aan dat zij aanspreekbaar zijn op hun maatschappelijk functioneren en presteren. Volgens de vijf principes van de Code worden daarbij waarden en normen gehanteerd die passen bij hun maatschappelijke opdracht (principe 1), zijn zij aanspreekbaar en leggen zij actief verantwoording af (principe 2), zijn bestuurders en toezichthouders geschikt voor hun taak (principe 3), gaan zij in dialoog met belanghebbende partijen (principe 4) en beheersen zij de risico's die verbonden zijn aan hun activiteiten (principe 5). Met de ingediende klachten willen belanghebbenden de corporaties hierop aanspreken. De Commissie is bevoegd klachten te behandelen over woningcorporaties die lid zijn van Aedes en/of waar toezichthouders werkzaam zijn die lid zijn van de VTW.

##### *Klachtbehandeling in het algemeen*

De Commissie toetst op verzoek van belanghebbenden het handelen of nalaten van woningcorporaties aan de Code en doet uitspraak over de vraag of dit handelen of nalaten in strijd is met de Code. De behandeling van klachten door de Commissie vindt plaats op basis van het Reglement. In 2025 heeft de Commissie gewerkt conform het Reglement met ingangsdatum 1 januari 2023. In het Reglement zijn onder meer bepalingen opgenomen over het indienen van klachten, de ontvankelijkheid van ingediende klachten, de klachtbehandeling door de Commissie en de uitspraak.

Belanghebbenden kunnen hun klacht bij de Commissie indienen met behulp van een op de website geplaatst klachtenformulier.

##### *Aantal ingediende en afgehandelde verzoeken*

De Commissie is in het verslagjaar 49 keer benaderd met het verzoek om een klacht over een woningcorporatie te behandelen. Alle verzoeken werden ingediend door of namens huurders van woningcorporaties of door woningzoekenden. In 2025 werden geen klachten ingediend door huurdersorganisaties.



Aantal verzoeken ingediend en in behandeling genomen in de jaren 2021-2025:

Jaar	Ingediende verzoeken	In behandeling genomen
2025	49	19 (38%)
2024	33	11 (33%)
2023	27	10 (37%)
2022	38	15 (39%)
2021	33	15 (45%)

Niet alle verzoeken die de Commissie ontvangt kunnen ook door de Commissie in behandeling genomen worden. Aan de hand van het Reglement wordt beoordeeld of sprake is van een klacht die in behandeling kan worden genomen, waarna de indiener van het verzoek daarover bericht ontvangt. Zoals uit bovenstaande tabel blijkt wordt door de jaren heen minder dan de helft van de ingediende verzoeken door de Commissie in behandeling genomen. De secretaris maakt in de contacten met indieners van een verzoek dat niet in behandeling kan worden genomen als klacht duidelijk waarom dat het geval is en verwijst waar mogelijk naar andere openstaande mogelijkheden om de inhoud van de klacht onder de aandacht te brengen. Deze verzoeken staan in de tabel hieronder weergegeven als 'anders afgedaan'.

In de volgende tabel wordt de wijze van afdoening aangegeven. De Commissie heeft in 2025 1 verzoek afgedaan dat in 2023 was ingediend. De Commissie heeft in 2025 5 verzoeken behandeld en afgedaan die in 2024 waren ingediend. Van de 49 verzoeken die in 2025 zijn ingediend heeft de Commissie er in het verslagjaar 45 afgehandeld. Eén klacht werd door de klager ingetrokken. Eind 2025 waren 4 verzoeken nog in behandeling.

Aantal verzoeken en wijze van afdoening in 2025, vergeleken met 2024:

Wijze van afdoening verzoeken	2025	2024
Uitspraak Commissie	15	7
Voorzittersuitspraak/brief kennelijk niet-ontvankelijke klacht	4	4
Klacht ingetrokken	1	2
Anders afgedaan	31	17
Totaal afgehandelde verzoeken	51	30
Verzoek nog in behandeling op 31 december	4	6

De Commissie heeft in 2025 15 keer uitspraak op een klacht gedaan. Hieronder wordt nader ingegaan op de Commissie-uitspraken.

De Commissie heeft in 2025 3 keer een voorzittersuitspraak gedaan en ook heeft de voorzitter in 1 geval een brief aan de indiener van het verzoek gestuurd. Een voorzittersuitspraak betreft een uitspraak op een onderbouwd verzoek dat voldoet aan de omschrijving van een klacht uit het Reglement, maar waarbij er geen twijfel over mogelijk is dat een van de gronden voor niet-ontvankelijkheid uit het Reglement van toepassing is, bijvoorbeeld omdat de klager de klacht nog niet heeft voorgelegd aan de klachtencommissie van de corporatie. Deze klachten zijn 'kennelijk niet-ontvankelijk'. De Commissie doet dergelijke kennelijk niet-ontvankelijke klachten af bij een zogenoemde voorzittersuitspraak. Dit betekent dat niet de gehele Commissie bij de afhandeling is betrokken, maar alleen haar voorzitter, die namens de Commissie een uitspraak doet. Klagers ontvangen zo een snelle uitspraak van de Commissie. In het geval van de 3 voorzittersuitspraken was de klacht kennelijk niet-ontvankelijk omdat de indiener geen verzoek met betrekking tot de governance aan de Commissie voorlegde. De brief van de voorzitter van de Commissie betrof een kwestie die niet aan de Code getoetst kon worden omdat die buiten de bevoegdheid van de Commissie viel.



In één geval heeft de klager de klacht tijdens de behandeling ingetrokken omdat de klager met de woningcorporatie tot overeenstemming was gekomen.

De Commissie heeft in 2025 31 verzoeken op een andere wijze afgedaan dan met een (voorzitters)uitspraak. Voor een deel betrof dit verzoeken waarbij aan de hand van de verstrekte gegevens niet beoordeeld kon worden of het verzoek een klacht in de zin van het Reglement betrof. Daarvan is sprake als de klager de Commissie een brief of een e-mail stuurt en vervolgens niet meer reageert, na het verzoek van de Commissie om een klachtenformulier met bijbehorende stukken in te sturen. Onder anders afgedane verzoeken vallen ook de verzoeken waarbij de klager de Commissie aanspreekt als een instantie waar klachten over corporaties gemeld kunnen worden en waarbij na een kort onderzoek van de toegestuurde gegevens blijkt dat de indiener van het verzoek bij de Commissie niet aan het juiste adres is. De Commissie verwijst de indiener dan naar de juiste instantie voor klachtbehandeling.

Voor een overzicht van alle ingediende verzoeken en de afdoening daarvan wordt verwezen naar de bijlage bij dit jaarverslag. Hieronder wordt kort ingegaan op de uitspraken van de Commissie. Paragraaf 4 beschrijft welke bevindingen de Commissie uit de klachtbehandeling heeft afgeleid.

#### *De Commissie-uitspraken*

De Commissie heeft in het verslagjaar 2025 op 15 verzoeken van klagers een inhoudelijke beoordeling gegeven en uitspraak gedaan. In deze 15 zaken heeft de Commissie de betrokken woningcorporatie schriftelijk om haar reactie op het standpunt van de klager gevraagd en vervolgens een uitspraak gedaan. De Commissie heeft in het verslagjaar per klacht beoordeeld of deze aanleiding gaf voor een mondelinge behandeling van de klacht in aanwezigheid van partijen, of dat uitspraak kon worden gedaan op basis van de beschikbare stukken. De Commissie heeft in 2025 geen hoorzittingen gehouden.

De Commissie heeft in de 15 uitspraken uit 2025 2 klachten gegrond verklaard en 7 klachten ongegrond. De Commissie heeft 5 klachten niet-ontvankelijk verklaard, waarvan 2 bij een tussenuitspraak. De Commissie heeft zich ten aanzien van 1 klacht niet bevoegd verklaard.

De Commissie beoordeelt eerst haar bevoegdheid ten aanzien van de voorgelegde klachten en geeft vervolgens een beoordeling van de aspecten van de klacht die de Commissie aan de Code kan toetsen. Bij de beoordeling wordt eerst het oordeel kort samengevat en daarna worden de overwegingen die aan het oordeel ten grondslag liggen uitgewerkt. De Commissie kan aan haar oordeel een aanbeveling aan (een der) partijen toevoegen of in een overweging ten overvloede een opmerking maken over een aspect dat bij de toets aan de Code naar voren kwam, maar waarover niet werd geklaagd. De Commissie heeft aan de 15 uitspraken uit 2025 viermaal een aanbeveling toegevoegd en vijfmaal een overweging ten overvloede, onder meer over het belang van het bestuursbesluit als sluitstuk van de klachtbehandeling, zie daarover paragraaf 4.3.

De Commissie doet schriftelijk een gemotiveerde uitspraak en stuurt deze aan partijen. Zij stuurt tevens een afschrift van de uitspraak aan de besturen van Aedes en de VTW. Het bepalen van de gevolgen van de uitspraak voor de desbetreffende woningcorporatie is aan het bestuur van Aedes en/of het bestuur van de VTW. Als de Commissie van oordeel is dat de Code wordt overtreden dan doen Aedes en/of de VTW navraag bij de betreffende woningcorporatie. De besturen van Aedes en de VTW kunnen vervolgens ieder afzonderlijk een besluit nemen over mogelijke sancties. De sancties kunnen variëren van publicatie tot in het uiterste geval het ontnemen van het lidmaatschap. In het verslagjaar was dit niet aan de orde. De Commissie publiceert op de specifieke webpagina van de Commissie binnen de website van Aedes de uitspraken van de laatste vijf jaren. Hierbij worden alle namen en persoonsgegevens van natuurlijke personen geanonimiseerd. De namen van woningcorporaties als rechtspersoon worden wel vermeld.



#### 4. Bevindingen van de Commissie in 2025

In paragraaf 3.2 is opgenomen dat de Commissie in 2025 51 verzoeken om een uitspraak op een klacht heeft afgehandeld. Die afhandeling bestond in 15 gevallen uit een uitspraak met een (al dan niet inhoudelijk) oordeel van de Commissie. In relatie tot het geringe aantal verzoeken dat aan de Commissie wordt voorgelegd<sup>1</sup> kan de Commissie geen algemene uitspraken doen over de naleving van de Governancecode door woningcorporaties. Uit de aan de Commissie voorgelegde verzoeken en de beoordeling daarvan is haar wel het volgende gebleken.

##### 4.1 Woningcorporaties

De Commissie heeft in het verslagjaar meerdere klachten beoordeeld waarin sprake was van overlast en/of geschillen tussen huurders, veelal burens van elkaar. De klacht luidde dan dat de woningcorporatie onvoldoende ondernam om de overlast of het geschil op te lossen. De Commissie heeft geconstateerd dat de betrokken woningcorporatie in de meeste gevallen de klachten had onderzocht, met alle betrokkenen gesprekken had gevoerd en verschillende maatregelen had genomen. De Commissie heeft bij de beoordeling vooropgesteld dat woningcorporaties een eigen verantwoordelijkheid hebben in geval van conflicten tussen huurders. Ook in geval van een burenruzie heeft de corporatie een eigen verantwoordelijkheid te zorgen voor een veilig en prettig woon- en leefklimaat voor al haar huurders. De Commissie heeft deze klachten getoetst aan principe 1 van de Code, waarin staat dat de woningcorporatie handelt volgens waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht en dat het behalen van maatschappelijke resultaten vraagt om een integere en open cultuur binnen de organisatie. In aanvulling daarop vereist bepaling 4.1 dat de corporatie in haar dagelijkse omgang met huurders handelt vanuit haar maatschappelijke opdracht en hierin een respectvolle dialoog voert.

In de praktijk kan dat betekenen dat een corporatie die beleid heeft opgesteld voor deze situaties duidelijk moet communiceren met de betrokken huurders over dat beleid. Ook dient de corporatie tegenover haar huurders duidelijk te zijn over de mogelijkheden die de corporatie heeft om een veilig en prettig woon- en leefklimaat te herstellen, en waar de grenzen van die mogelijkheden liggen. Indien een corporatie in het kader van overleg met alle betrokken huurders afspraken maakt, dient de corporatie die afspraken ook na te komen. Het omgaan met overlastklachten door een corporatie kan in het licht van wat uit een oogpunt van zorgvuldigheid in die gevallen mag worden verwacht getoetst worden aan de Code.

##### 4.2 Beoordeling door de Commissie

###### *Klachten over niet-woningcorporaties*

De Code is van toepassing op woningcorporaties, zijnde toegelaten instellingen als bedoeld in artikel 19 van de Woningwet. Volgens bepaling 2.8 van de Code kunnen belanghebbenden klachten indienen over de manier waarop een woningcorporatie de Code heeft nageleefd. In het verslagjaar heeft de Commissie een aantal keren een verzoek ontvangen dat betrekking had op een organisatie die geen toegelaten instelling is, maar waarbij de klager stelde dat die organisatie nauw samenwerkte met een woningcorporatie en dat de Code ook op die organisatie van toepassing is. Deze stelling bleek in de voorgelegde gevallen onjuist. De volgende regels zijn hierop van toepassing.

Indien de organisatie waarover wordt geklaagd optreedt namens de woningcorporatie of in

---

<sup>1</sup> Ter vergelijking: op grond van art. 4.5 Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) kunnen huurders bij de Huurcommissie een klacht indienen over gedragingen van de verhuurder. In 2024 werden 237 van dergelijke klachten ingediend bij de Huurcommissie, bron: Jaarverslag 2024 Huurcommissie, p. 34. In 2025 is een wetsvoorstel ingediend om deze klachtmogelijkheid bij de Huurcommissie op te heffen.



opdracht van of voor de woningcorporatie, kunnen de gedragingen van de medewerkers van die organisatie jegens de klager worden toegerekend aan de woningcorporatie.<sup>2</sup> Gedragingen die onder de verantwoordelijkheid van de woningcorporatie vallen kunnen door de Commissie aan de Code worden getoetst. Denk bijvoorbeeld aan een aannemersbedrijf dat door een woningcorporatie wordt ingeschakeld om in opdracht van de corporatie werkzaamheden aan een of meer woningen uit te voeren. Als bij die uitvoering de Code niet wordt nageleefd kan de corporatie daarop worden aangesproken.

Indien de organisatie waarover wordt geklaagd moet worden beschouwd als een met de corporatie verbonden onderneming of dochtermaatschappij, dan brengt de Code mee dat dergelijke verbindingen niet vereenzelvigd kunnen worden met de woningcorporatie. Het betreft afzonderlijke rechtspersonen die zelf geen toegelaten instelling zijn. In de toelichting op bepaling 5.1 is vastgelegd dat het bestuur een verbindingenstatuut opstelt, dat door de RvC wordt goedgekeurd. De Code is in beginsel niet van toepassing op verbindingen zoals verbonden ondernemingen, deelnemingen of dochtermaatschappijen van een corporatie. Dit is anders als bijvoorbeeld de dochteronderneming in opdracht van de corporatie diensten verricht of taken uitvoert en daarbij de Code niet naleeft.

De Code is evenmin van toepassing op rechtspersonen waarmee de woningcorporatie krachtens een overeenkomst samenwerkt, zoals stichtingen met een maatschappelijke doelstelling. Een samenwerking houdt niet in dat handelingen van de stichting aan de woningcorporatie kunnen worden toegerekend. Indien de klacht het zelfstandig handelen van een van de genoemde organisaties betreft is de Commissie niet bevoegd die klacht te beoordelen, ook niet als die organisaties er vrijwillig toe overgaan te handelen volgens de Code.

#### *Onduidelijke klachten*

In de klachten die ten grondslag lagen aan de drie voorzittersuitspraken werd door de klagers in het geheel geen omschrijving gegeven van een handelen of nalaten van de corporatie dat in strijd zou zijn met de Code. Dan ontbreekt het aan een grond om een oordeel te geven over het handelen.

### 4.3 Klachtbehandeling

De Commissie heeft in 2025 in 8 van de 15 uitspraken een element van de klachtbehandeling bij woningcorporaties beoordeeld. Bepaling 2.6 van de Code schrijft voor dat de corporatie zorgt voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Daarbij gaat het zowel om de interne klachtafhandeling als om de verantwoordelijkheid voor een goed functionerende klachtencommissie. De formulering van de bepaling over de klachtbehandeling is in vergelijking met de Code 2020 in de Code 2025 enigszins aangepast, maar inhoudelijk niet gewijzigd. De Commissie heeft onder meer klachten behandeld over de zorgvuldigheid en de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie. De bevindingen van de Commissie in het verslagjaar ten aanzien van de klachtbehandeling betreffen de communicatie en het bestuursbesluit. Daarnaast hecht de Commissie eraan, mede gezien het aantal verzoeken dat geen governance aspect omvatte (paragraaf 4.2), het belang van de klachtenprocedure bij corporatie te benadrukken.

---

<sup>2</sup> Vergelijk ook de definitie van een klacht in artikel 1 van het Voorbeeld Reglement Klachtencommissie versie 1 februari 2023, *Staatscourant* 2023, 6160: "Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten".



### *Het belang van de klachtenprocedure bij woningcorporaties*

De Commissie heeft in verschillende uitspraken onderstreept wat het belang is van de klachtbehandeling bij de corporatie voor het oplossen van de 'onderliggende kwestie' van de klacht bij de Commissie. De onafhankelijke lokale of regionale klachtencommissie is bij uitstek de instantie om kwesties rond gebreken of overlast tussen huurders en corporaties te beslechten indien partijen er zelf niet uitkomen. De klachtencommissie staat dichtbij partijen, heeft kennis van de lokale situatie en kan de kwestie in de volle breedte beoordelen en het bestuur van de corporatie adviseren over de te nemen beslissing. De procedure bij de klachtencommissie vormt het sluitstuk van de klachtbehandeling door de woningcorporatie. Daarna kunnen de klager en/of de woningcorporatie eventueel een of meer gedragingen van de woningcorporatie ter beoordeling aan de Commissie voorleggen, maar enkel en alleen voor een toets aan de Governancecode.

### *Communicatie*

De Commissie heeft in 5 van de 15 uitspraken het oordeel gegeven dat de klacht niet-ontvankelijk was. Dat had in 4 van de 5 gevallen te maken met het nog niet gestart of nog niet afgerond zijn van de procedure bij de lokale of regionale klachtencommissie, waarbij de feitelijke toedracht pas bleek nadat de Commissie de klacht in behandeling had genomen. In deze gevallen had de klager wel geprobeerd een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, maar was daar vanwege een communicatiegebrek geen duidelijk vervolg op gekomen. Als tijdens de procedure bij de Commissie door de woningcorporatie navraag wordt gedaan bij de klachtencommissie komt die duidelijkheid er soms wel. De bevinding van de Commissie uit deze klachten is dat de toegankelijkheid van de klachtencommissie goed geborgd moet zijn: huurders moeten op de website van de corporatie duidelijk kunnen vinden voor welke kwesties en op welke wijze zij bij de klachtencommissie een klacht kunnen indienen en hoe zij met de klachtencommissie kunnen communiceren. Daarnaast zouden klachtencommissies actiever navraag kunnen doen indien klagers onduidelijk zijn over hun bedoelingen bij het indienen van een klacht.

Ook in het vervolg van de procedure is een duidelijke communicatie gewenst. De intrekking van een klacht bij de klachtencommissie dient uitdrukkelijk en zonder voorbehoud te gebeuren. Indien de klager desgevraagd alleen maar aangeeft geen belangstelling te hebben voor een hoorzitting moet dat niet zonder meer worden opgevat als het intrekken van de klacht. Dan acht de Commissie navraag bij de klager en voorzetting van de klachtbehandeling aangewezen, in plaats van het dossier te sluiten.

### *Bestuursbesluit*

De Commissie is in haar jaarverslag over 2024 ingegaan op het belang van het bestuursbesluit als sluitstuk van de klachtenprocedure bij de woningcorporatie (paragraaf 4.1). In het verslagjaar heeft de Commissie in verschillende uitspraken aan een beoordeling in het licht van bepaling 2.6 uit de Code een aanbeveling of een overweging ten overvloede toegevoegd over het bestuursbesluit. Reeds uit het voorgeschreven model klachtenreglement van Aedes<sup>3</sup> volgt dat het bestuur van de corporatie in alle gevallen een besluit dient te nemen over het advies van de klachtencommissie, ook als het bestuur dat advies overneemt. Het verdient volgens de Commissie aanbeveling dat het bestuur van de corporatie zelf een besluit neemt over het advies van de klachtencommissie, zodat voor klager duidelijk is dat de eindverantwoordelijke van de corporatie met dit besluit het proces heeft afgerond. Het is mogelijk dat het bestuur van de corporatie het nemen van dat besluit en de communicatie van dat besluit aan de klager en de klachtencommissie mandateert aan een functionaris binnen de organisatie. In dat geval moet dat mandaat blijken uit het besluit en genoemd worden in de communicatie daarover.

De Commissie is in het algemeen van mening dat een motivering van het bestuursbesluit over het wel of niet overnemen van het advies behulpzaam is bij een goede afronding van de

---

<sup>3</sup> Besluit van de Minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening van 17 februari 2023 tot aanwijzing van het klachtenreglement van toegelaten instellingen volkshuisvesting, *Staatscourant* 2023, nr. 6160.



klachtenprocedure voor beide partijen. Het belang van het bestuursbesluit voor de klager is dat deze zich gehoord voelt door de corporatie. Indien het bestuursbesluit inhoudt dat de bestuurder van de corporatie het advies van de klachtencommissie niet overneemt moet dit besluit deugdelijk worden gemotiveerd.<sup>4</sup> De corporatie moet een goede reden hebben om af te wijken van het advies van de klachtencommissie en die reden ook duidelijk maken. Indien het bestuursbesluit inhoudt dat de bestuurder van de corporatie het advies van de klachtencommissie volgt, kan naar de mening van de Commissie voor de motivering van het bestuursbesluit worden verwezen naar het advies. Voorwaarde daarvoor is in het algemeen wel dat het om een inhoudelijk gemotiveerd advies gaat en dat advies ook ter kennis gebracht is van de klager.

#### 4.4 Governancecode woningcorporaties

Naar aanleiding van een in de praktijk gerezen vraag is in het verslagjaar op verzoek een bepaling uit de Code verduidelijkt. Bepaling 3.4 van de Governancecode woningcorporaties betreft de werving en selectie van leden van het bestuur en de raad van commissarissen van een woningcorporatie. In bepaling 3.4 staat onder meer dat de vacatures op de website van de corporatie gepubliceerd worden en openbaar worden opengesteld, bijvoorbeeld via een advertentie. Bij een fusie van woningcorporaties kan de vraag opkomen of die openbare werving en selectie ook geldt voor de bestuurder van de woningcorporatie die het resultaat is van de fusie. Het antwoord hangt af van de wijze waarop de fusie plaatsvindt en of de nieuwe bestuurder reeds bestuurder is bij een van de fusierende corporaties.

De eerste wijze van fusie is dat de verkrijgende corporatie het vermogen van de verdwijnende corporatie verkrijgt onder algemene titel. Er ontstaat dan geen nieuwe rechtspersoon. Bij woningcorporaties verloopt een fusie meestal op deze wijze. Hier kunnen zich met betrekking tot bepaling 3.4 twee situaties voordoen. In geval de leden van de RvC's van de fusiepartners gezamenlijk besluiten een van de zittende bestuurders van de fusiepartners tot bestuurder van de fusieorganisatie te benoemen, is er geen openbare werving en selectie van de nieuwe bestuurder. De benoemingstermijnen van de zittende bestuurders lopen door. In geval de leden van de RvC's van de fusiepartners gezamenlijk besluiten, binnen de geldende arbeidsrechtelijke regels, iemand anders dan een van de zittende bestuurders te benoemen tot bestuurder van de fusieorganisatie, is er een vacature waarvoor een openbare werving en selectie van de nieuwe bestuurder moet plaatsvinden.

De tweede wijze van fusie is dat twee of meer corporaties samen een nieuwe corporatie oprichten die het vermogen van de fusierende corporaties verkrijgt onder algemene titel. Er ontstaat dan een nieuwe rechtspersoon die een nieuwe toelating moet krijgen. In dat geval is er een openbare werving en selectie van de nieuwe bestuurder. Dit komt bij fusies zelden voor, maar is wel noodzakelijk bij splitsing. Een voorbeeld zijn de afsplitsingen van Vestia.

---

<sup>4</sup> Artikel 9, zesde lid, van het Voorbeeld Reglement Klachtencommissie versie 1 februari 2023, *Staatscourant* 2023, 6160: "Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken".



## 5. Samenstelling van de Commissie Governancecode Woningcorporaties

Als gevolg van het aftreden van een Commissielid per 1 december 2024 was de Commissie op 1 januari 2025 niet op volle sterkte. Het plaatsvervangend lid heeft in januari 2025 deelgenomen aan de besluitvorming. In februari 2025 hebben de besturen van Aedes en de VTW mevrouw J.E. Hoitink met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2025 benoemd tot lid van de Commissie voor een periode van drie jaar.

Per 1 juni 2025 is het lidmaatschap van de Commissie van mevrouw D.H.R.M. Rethmeier-Marres geëindigd. Per 1 juni 2025 hebben de besturen van Aedes en de VTW mevrouw V.C. Hartkamp benoemd tot lid van de Commissie voor een periode van drie jaar, waarbij zij in het verslagjaar de rol van plaatsvervangend lid heeft bekleed.

De Commissie was in 2025 als volgt samengesteld:

- De heer mr. dr. E. Helder, voorzitter;
- Mevrouw drs. I.R. Vunderink, vicevoorzitter;
- Mevrouw mr. dr. J.E. Hoitink, lid;
- Mevrouw mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres, plaatsvervangend lid (tot 1 juni 2025);
- Mevrouw mr. V.C. Hartkamp, plaatsvervangend lid (vanaf 1 juni 2025).

De Commissie werd in 2025 geadviseerd door de heer mr. J. de Fuijk, werkzaam bij Aedes, en mevrouw I. van der Kraan, werkzaam bij de VTW. Ambtelijk secretaris van de Commissie is mevrouw mr. dr. J. Broese van Groenou.

De honorering van leden van de Commissie is geregeld bij artikel 3, tiende lid van het Reglement.

### 5.1 Rooster van aftreden van de Commissieleden

Ingevolge artikel 4, zesde en zevende lid van het Reglement worden Commissieleden voor een periode van drie jaar benoemd, met een mogelijkheid tot herbenoeming voor twee keer een periode van drie jaar. De maximale zittingsperiode is derhalve negen jaar. Onderstaand overzicht bevat het rooster van aftreden (met toekomstige data in cursief).

Leden	Benoeming	1 <sup>e</sup> her-benoeming	2 <sup>e</sup> her-benoeming	Einde zittings-termijn
Dhr. mr. dr. E. Helder (benoemd tot voorzitter per 1-1-2022)	01-03-2021	01-03-2024	<i>01-03-2027</i>	<i>01-03-2030</i>
Mw. drs. I.R. Vunderink	01-09-2017	01-09-2020	01-09-2023	<i>01-09-2026</i>
Mw. mr. dr. J. E. Hoitink	01-01-2025	<i>01-01-2028</i>	<i>01-01-2031</i>	<i>01-01-2034</i>
Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres (plaatsvervangend lid per 1-1-2023)	01-06-2016	01-06-2019	01-06-2022	01-06-2025
Mw. mr. V.C. Hartkamp ((plaatsvervangend) lid per 1-6-2025)	01-06-2025	<i>01-06-2028</i>	<i>01-06-2031</i>	<i>01-06-2034</i>



## 5.2 Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2025

Dhr. mr. dr. E. Helder

Hoofdfunctie Lid en Staatsraad Afdeling advisering, Raad van State  
Nevenfuncties Voorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties  
Voorzitter Raad van Toezicht Openbare Bibliotheek Enschede-Haaksbergen  
Lid van de raad van advies van Oberon, onderzoeks- en adviesbureau op het gebied van onderwijs en welzijn

Mw. drs. I.R. Vunderink

Hoofdfunctie Senior managing consultant, Berenschot  
Nevenfuncties Vicevoorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties  
Voorzitter Algemene Kerkenraad Protestantse Kerk Amsterdam  
Lid Kerkenraad Thomaskerk Amsterdam  
Lid Beroepscommissie Partij van de Arbeid

Mw. mr. dr. J.E. Hoitink

Hoofdfunctie Directeur/eigenaar Public Change Management (P.C.M.)  
Nevenfuncties Lid Commissie Governancecode Woningcorporaties  
Lid Maatschappelijke Adviesraad faculteit Rechtsgeleerdheid Universiteit Utrecht  
Onafhankelijk voorzitter Raad van Toezicht Samenwerkingsverband VO Gelderse Vallei  
Voorzitter Klachtencommissie Jeugd(zorg) Midden-Nederland  
Voorzitter Klachtencommissie Amsterdam UMC  
Voorzitter onafhankelijke Commissie Integriteit Hogeschool Utrecht  
Vicevoorzitter Raad van Toezicht stichting Proominent

Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres

Hoofdfunctie Oud-advocaat  
Nevenfuncties Plaatsvervangend lid Commissie Governancecode Woningcorporaties

Mw. mr. V.C. Hartkamp

Hoofdfunctie Bedrijfsleider Voorbereiding, BAM Energie & Water  
Nevenfuncties Plaatsvervangend lid Commissie Governancecode Woningcorporaties  
Lid van de Raad van Commissarissen van Tomingroep B.V.



## Bijlage: overzicht verzoeken om behandeling van een klacht 2025

De uitspraken van de Commissie zijn in te zien op de website.<sup>5</sup> Voor zover een verzoek een klacht in de zin van het Reglement inhoudt, wordt vermeld of de klacht ontvankelijk was.

Datum verzoek	Onderwerp	Klacht ontvankelijk	Uitspraak/actie	Datum afhandeling
29-11-2023	Klacht over klachtbehandeling door corporatie en geschillencommissie	-	Na uitspraak Huurcommissie aangegeven welke aspecten de Commissie kan behandelen, daarna niet meer vernomen.	12-02-2025
14-11-2024	Klacht over gedraging jegens klager in het kader van een duurzaamheidsproject	nee	Commissie uitspraak: de Commissie verklaart zich onbevoegd omdat de gedraging niet door of namens een woningcorporatie werd gedaan.	11-02-2025
29-11-2024	Klacht over bejegening van woningzoekende tijdens procedure woningtoewijzing	nee	Commissie uitspraak: de klacht is niet-ontvankelijk omdat de procedure bij de klachtencommissie nog open staat.	10-02-2025
04-12-2024	De klachtencommissie weigert een geluidsofopname als bewijsstuk in het klachtdossier op te nemen	ja	Commissie uitspraak: de klacht dat de klachtencommissie in strijd met de Code heeft gehandeld is ongegrond.	13-10-2025
22-12-2024	De regionale klachtencommissie behandelt klacht van klager niet onafhankelijk	ja	Commissie uitspraak: de klacht dat de klachtencommissie zich niet onafhankelijk heeft opgesteld, is gegrond.	31-03-2025
31-12-2024	De corporatie treedt onvoldoende op tegen burenoverlast	-	Klacht niet in behandeling genomen wegens onvoldoende onderbouwing.	22-01-2025
06-01-2025	De corporatie treedt onvoldoende op tegen geluidsoverlast van burenen	-	Verwezen naar regionale klachtencommissie voor informatie over stand van zaken eerder ingediende klacht.	10-01-2025
22-01-2025	De corporatie maakt zich schuldig aan fraude met energie labels	nee	Brief voorzitter: Commissie niet bevoegd ten aanzien van strafbare feiten.	11-02-2025
27-01-2025	De klachtencommissie heeft ten onrechte een zitting over de klacht gehouden zonder dat klager aanwezig was	ja	Commissie uitspraak: De klacht dat de klachtencommissie de klacht van klager onzorgvuldig heeft behandeld omdat klager geen gelegenheid heeft gehad mondeling een zienswijze over te brengen, is ongegrond.	28-05-2025
21-02-2025	De uitspraak van de klachtencommissie bevat inhoudelijke fouten en foute aannames	-	Klacht niet in behandeling genomen want betreft de inhoud van het advies van de klachtencommissie.	21-03-2025
28-02-2025	De corporatie volgt het advies van de klachtencommissie niet op	ja	Commissie uitspraak: De klacht dat de corporatie het advies van de klachtencommissie niet opvolgt, is gegrond.	27-06-2025
04-03-2025	De corporatie reageert niet adequaat op een verzoek om huurverlaging	-	Verwezen naar klachtencommissie.	07-03-2025
04-03-2025	De corporatie wil niet voldoen aan herstel van twee woninggebreken	-	Verwezen naar klachtencommissie.	07-03-2025

<sup>5</sup> De uitspraken van de laatste vijf jaar worden op volgorde van de datum van de uitspraak gepubliceerd op de website van Aedes, <<https://aedes.nl/governance-en-integriteit/overzicht-uitspraken-commissie-governancecode-woningcorporaties>>.



17-03-2025	Klacht niet adequaat behandeld door corporatie en klachtencommissie	nee	Uitspraak Commissie: klacht is niet-ontvankelijk omdat de procedure bij de klachtencommissie nog niet geëindigd is.	20-05-2025
22-04-2025	De corporatie pakt woninggebreken niet voortvarend aan.	-	Verwezen naar klachtencommissie.	24-04-2025
23-04-2025	Huurders worden onvoldoende gehoord door de corporatie	-	Verwezen naar klachtencommissie.	24-04-2025
24-04-2025	De corporatie reageert onvoldoende voortvarend op klachten over gebreken	-	Verwezen naar klachtencommissie.	28-04-2025
29-04-2025	De corporatie treedt ten onrechte niet op tegen een lid van de huurders vertegenwoordiging	ja	Commissie uitspraak: klacht ongegrond, de corporatie heeft in reactie op de meldingen van klager gehandeld volgens de normen en waarden van de Code.	27-06-2025
30-04-2025	Klacht over huisbezoek van de corporatie	-	Verwezen naar klachtenprocedure corporatie.	02-05-2025
06-05-2025	De corporatie zorgt niet voor een veilige woonomgeving voor klager	ja	Commissie uitspraak: klacht ongegrond, de corporatie heeft jegens klager niet in strijd met de Code gehandeld.	13-10-2025
07-05-2025	De corporatie treedt onvoldoende voortvarend op na schade bij renovatie	-	Verwezen naar klachtenprocedure corporatie.	08-05-2025
27-05-2025	De corporatie treedt onvoldoende voortvarend op bij woninggebreken	-	Verwezen naar klachtencommissie.	28-05-2025
03-06-2025	De corporatie behandelt de klacht van de huurder niet	-	Verwezen naar klachtencommissie.	04-06-2025
04-06-2025	Klacht over de woonomgeving en over woningtoewijzing	-	Verwezen naar het woningaanbodstelsel en de klachtencommissie.	05-06-2025
10-06-2025	De corporatie houdt zich afzijdig als huurder niet wordt toegelaten tot woongroep	-	De Commissie kan alleen oordelen over gedragingen van woningcorporaties.	11-06-2025
15-06-2025	De corporatie zorgt niet voor een veilige discriminatievrije woonomgeving voor klager	ja	Commissie uitspraak: klacht ongegrond, de corporatie heeft niet in strijd met de Code gehandeld.	19-12-2025
16-06-2025	Klacht over afrekening servicekosten, huurprijzvermindering en aanstellen huismeester	-	Niet-ontvankelijke klacht omdat de corporatie en de klachtencommissie erover geoordeeld hebben en klager dezelfde klacht aan de Commissie voorlegt.	24-06-2025
26-06-2025	Klacht over de klachtbehandeling door de corporatie	-	Verwezen naar klachtencommissie.	27-06-2025
27-06-2025	De corporatie pakt reparatieverzoeken onvoldoende voortvarend op	nee	Tussenuitspraak Commissie: de klacht aanhouden totdat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan en bestuursbesluit.	09-12-2025
27-06-2025	Vraag aan de corporatie over hun woningaanbod	-	Verwezen naar klachtenprocedure bij corporatie.	01-07-2025
28-06-2025	De corporatie vertoont niet-integer gedrag	-	Verwezen naar klachtencommissie.	08-07-2025
13-07-2025	Klacht over klachtencommissie	-	In behandeling	
24-07-2025	Klager vindt bij de corporatie geen gehoor voor het oplossen van woninggebreken	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk want geen verzoek met betrekking tot governance.	12-09-2025



28-07-2025	De klachtencommissie heeft partijdig geoordeeld over de klacht van klager	ja	Commissie uitspraak: De klacht is ongegrond.	17-12-2025
06-08-2025	De corporatie pakt gebreken onvoldoende voortvarend aan en communiceert onvoldoende zorgvuldig met klager daarover	ja	Klager heeft de klacht ingetrokken nadat overeenstemming met de corporatie was bereikt.	31-10-2025
06-08-2025	De verhuurder pakt gebreken aan de huurwoning niet aan	-	De Commissie is niet bevoegd omdat de betrokken verhuurder geen woningcorporatie is.	11-08-2025
08-08-2025	Klager voelt zich door de corporatie onvoldoende gehoord inzake overlast van burens	nee	Tussenuitspraak Commissie: de klacht aanhouden totdat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan en bestuursbesluit.	09-12-2025
12-08-2025	Klacht over misstanden bij stichting die corporatiewoningen huurt en in gebruik geeft, o.m. huisuitzettingen	-	Klacht betreft een instantie waarmee de corporatie samenwerkt, dat is geen corporatie, de Commissie is niet bevoegd.	09-09-2025
14-08-2025	De corporatie reageert niet op twee brieven van klager over de huurdersorganisatie	nee	Commissie uitspraak: de klacht is niet ontvankelijk vanwege ontbrekend belang, de zaak is al opgelost.	19-12-2025
18-08-2025	De klachtencommissie behandelt de klachten van klager niet	ja	Commissie uitspraak: de klacht is ongegrond.	19-12-2025
20-08-2025	De corporatie zorgt niet voor voortvarende reparatie van de meterkast	-	Verwezen naar klachtencommissie.	08-09-2025
02-09-2025	Medewerkers van corporatie gedragen zich niet behoorlijk bij woningbezoek	-	Verwezen naar klachtencommissie.	08-09-2025
10-09-2025	Corporatie stelt in uitlatingen over klager zijn integriteit ter discussie	ja	In behandeling	
14-09-2025	Het advies van de klachtencommissie is inhoudelijk onjuist	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk want geen verzoek met betrekking tot governance.	26-09-2025
21-09-2025	Het advies van de klachtencommissie is inhoudelijk onjuist	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk want geen verzoek met betrekking tot governance.	08-10-2025
29-09-2025	Verzoek om advies over juistheid van lopende klachtenprocedure	-	Verwezen naar klachtencommissie.	06-10-2025
16-10-2025	De corporatie schendt de privacy van de huurder	-	Verwezen naar klachtenprocedure bij corporatie.	20-10-2025
30-10-2025	Medewerkers van corporatie gedragen zich niet behoorlijk bij woningbezoek	-	Verwezen naar klachtencommissie.	14-11-2025
04-11-2025	De corporatie zorgt niet voor voortvarende reparatie van woninggebreken	-	Procedure bij klachtencommissie nog niet afgerond.	11-11-2025
06-11-2025	De corporatie pakt overlast burens onvoldoende voortvarend aan	-	Verwezen naar klachtencommissie.	10-11-2025
11-11-2025	Klacht van woningzoekende over woningtoewijzing	-	Verwezen naar klachtencommissie.	12-11-2025



12-11-2025	Corporatie past regeling woningtoewijzing onjuist toe	-	Commissie niet bevoegd, verwezen naar Juridisch Loket.	14-11-2025
08-12-2025	De klachtencommissie heeft de klacht van klager partijdig behandeld		In behandeling	
09-12-2025	Medewerkers van corporatie gedragen zich niet behoorlijk bij woononderzoek	-	Geen governance klachten, verwezen naar klachtencommissie.	11-12-2025
27-12-2025	De corporatie verstrekt onvoldoende informatie aan de klachtencommissie mbt klacht van klagers		In behandeling	